

**PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* TERHADAP KINERJA  
MANAJERIAL PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT  
DI KABUPATEN BOYOLALI**



**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi Program Studi Akuntansi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Surakarta

**Disusun Oleh:**

**SRI HARJANI**  
**B 200 080 154**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

**2016**

## HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan dibawah ini telah membaca skripsi dengan judul:  
**PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGENENT* TERHADAP KINERJA  
MANAJERIAL PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT  
DI KABUPATEN BOYOLALI**

Yang ditulis oleh:

**SRI HARJANI**  
**B 200 080 154**

Penandatanganan Pendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta,

Pembimbing

(Drs. M. Abdul Aris , M.Si)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surakarta



(Dr.Triyono SE, M.Si.)





**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Jl. A. Yani Tromol Pos I Pabelan Kartasura Telp. (0271) 717417 Surakarta - 57102

**PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **SRI HARJANI**  
NIRM : **B 200 080 154**  
Jurusan : **AKUNTANSI**  
Judul Skripsi : **PENGARUH TOTAL QUALITY MANAJEMEN  
TERHADAP KINERJA MANAJERIAL PUSAT  
KESEHATAN MASYARAKAT DI KABUPATEN  
BOYOLALI**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, **FEBRUARI 2016**

Yang membuat pernyataan



**SRI HARJANI**

## MOTTO

*"Sesungguhnya sesudah kesulitan akan datang kemudahan. Maka kerjakanlah urusanmu dengan sungguh-sungguh, dan hanya kepada Allah kamu berharap.... "*

*(QS. Alam Nasyrah: 6-8)*

*"Biarkan masa lalu memelukku dengan sejuta kenangan, biarkan masa kini aku jalani dengan apa adanya dan biarkan masa depan merangkulku dengan beribu-ribu impian..."*

*"Semakin tinggi harapan dan cita-cita, semakin mahal juga harga yang perlu ditebus dengan perjuangan, keuletan, dan semangat pantang menyerah..."*

## PERSEMBAHAN

*Setiap detak jantung dalam kehidupanku  
Merupakan Rahmat, Hidayah, serta Anugerah yang tak terhingga  
Dari Allah SWT dengan segala keagungannya.*

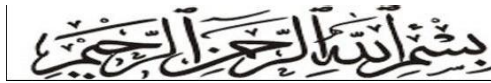
*Setiap jejak langkah dalam kehidupanku  
Merupakan perwujudan do'a, restu, kasih sayang serta  
Pengorbanan dari Ayah, Ibu serta kakakku dan adikku yang selalu  
Menggema dalam sanubari hatiku.*

*Setiap tetes embun semangat dalam kehidupan  
Merupakan hangatnya kasih sayang dan perhatian  
Dari seseorang terkasih yang tulus.*

*Setiap goresan warna-warni dalam pelangi kehidupanku  
Merupakan senyuman dan keceriaan jiwa yang tulus  
Dari teman dan sahabatku.*

*Setiap lembar dalam karya sederhana ini  
Merupakan hasil dari menimba pengetahuan yang tak terhingga nilainya  
Dari almamaterku tercinta*

## KATA PENGANTAR



**Assalamu'alaikum Wr. Wb**

Alhamdulillahirobbil'alamin, penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan iman, kesabaran dan ketabahan hati, keikhlasan jiwa, petunjuk dan kemudahan dalam semua usaha sehingga dapat terselesaikan skripsi dengan judul **“PENGARUH TOTAL QUALITY MANAGEMENT TERHADAP KINERJA PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT DI KABUPATEN BOYOLALI**

Penyusunan ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta. Dalam pembuatan skripsi penulis berusaha semaksimal mungkin untuk membuat yang terbaik dan dalam menyusun skripsi ini penulis banyak mendapatkan bantuan berupa arahan, bimbingan dan bantuan dari beberapa pihak baik langsung maupun tidak langsung. Untuk itu pada kesempatan ini penulis banyak mengucapkan terimakasih kepada :

1. Allah SWT karena atas karunia, anugerah dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Dr.Triyono SE, M.Si. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Dr. Zulfikar, SE, M.Si Selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

4. Bapak Drs. Suyatmin, Ak, M.Si. Selaku Pembimbing Akademik.
5. Bapak Drs. Mochammad Abdul Aris, M.Si Selaku Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan dorongan selama proses penulisan skripsi ini hingga selesai.
6. Seluruh Staf pengajar dan Karyawan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta terimakasih atas ilmu dan dukungan selama masa studi berlangsung.
7. Bapak Dan Ibu kepala Pusat kesehatan masyarakat Boyolali terima kasih atas bantuannya dalam penyebaran kuesioner.
8. Bapak dan Ibu KESBANGPOL Boyolali telah Memberikan Surat Rekomendasi Penelitian.
9. Ibu dan Ayahku Tercinta terimakasih atas segala Do'a, Pengorbanan dan bimbingan, nasehat, perhatian, dan kasih sayangnya kepadaku.
10. Kakakku Umar Dhani dan Mbik Henny juga hiroshi terima kasih atas ilmu, dorongan, perhatian dan semangat yang diberikan.
11. Seseorang yang spesial dihatiku Anaku Tercinta Alvaro Nicho Oktaviano dan Suamiku Terkasih Heri.CH terimakasih atas dukungan dan kasih sayang kalian.
12. Sahabat-sahabatku terkasih Rama, Vika makasih buat persahabatannya selama ini karena bersama kalian hidup ini lebih berarti. Semoga persahabatn kita tidak akan pernah terlupakan walau jarak, waktu dan keadaan telah memisahkan kita.

13. Teman-temanku kelas E angkatan 2008, yang selalu mendukung dan membantuku semoga menjadi kenangan yang tidak terlupakan.

14. Rekan-rekan dan semua pihak yang tak dapat aku sebutkan satu per satu, yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini... Terima kasih.

Dalam penulisan skripsi ini penulis merasa masih banyak kekurangan dan jauh dari kesempurnaan, maka kritik dan saran yang membangun selalu penulis harapkan untuk tercapainya kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya penulis minta maaf yang sebesar-besarnya apabila ada kesalahan atau kekhilafan dalam penulisan skripsi ini. Penulis berharap skripsi ini bermanfaat bagi pembaca.

Amien.....

**Wassalamu'alaikum Wr. Wb**

Surakarta,

Penulis



## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....	iv
HALAMAN MOTTO .....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
ABSTRAKSI .....	xiii
 BAB I     PENDAHULUAN .....	 1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Perumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Manfaat Penelitian .....	6
E. Sistematika Penulisan .....	7
 BAB II    TINJAUAN PUSTAKA .....	 9
A. <i>Total Quality Management</i> .....	9
B. Kinerja Manajerial .....	19
C. Tinjauan Penelitian Terdahulu .....	23
D. Pengembangan Hipotesis .....	26

BAB III	METODE PENELITIAN .....	30
	A. Jenis Penelitian .....	30
	B. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel .....	30
	C. Jenis dan Sumber Data .....	31
	D. Metode Pengumpulan Data .....	32
	E. Definisi Variabel dan Pengukuran Variabel .....	33
	F. Metode Analisis Data .....	36
 BAB IV	 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	 43
	A. Hasil Penelitian .....	43
	1. Sebaran Data Penelitian .....	43
	2. Karakteristik Responden Penelitian .....	44
	3. Deskripsi Data Penelitian .....	45
	4. Pengujian Instrumen Penelitian .....	46
	5. Pengujian Asumsi Klasik .....	50
	6. Pengujian Hipotesis .....	53
	B. Pembahasan .....	61
BAB V	PENUTUP .....	65
	A. Kesimpulan .....	65
	B. Keterbatasan Penelitian .....	66
	C. Saran .....	66

## DAFTAR PUSTAKA

## LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

Tabel III.1	Sumber Data Penelitian .....	31
Tabel IV.1	Sebaran Data Penelitian .....	43
Tabel IV.2	Karakteristik Responden Penelitian .....	44
Tabel IV.3	Deskripsi Statistik Data Penelitian .....	45
Tabel IV.4	Hasil Uji Validitas Variabel Fokus pada Pelanggan ( $X_1$ ) ..	47
Tabel IV.5	Hasil Uji Validitas Variabel Perbaikan Berkelanjutan ( $X_2$ )	47
Tabel IV.6	Hasil Uji Validitas Variabel Pemberdayaan Karyawan ( $X_1$ ) .....	48
Tabel IV.7	Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja Manajerial (Y) .....	49
Tabel IV.8	Hasil Uji Reliabilitas .....	49
Tabel IV.9	Hasil Pengujian Normalitas .....	51`
Tabel IV.10	Hasil Pengujian Multikolinearitas .....	52
Tabel IV.11	Hasil Pengujian Heteroskedastisitas .....	53
Tabel IV.12	Hasil Pengujian Regresi Linier Berganda .....	53

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar II.1	Peran Perbaikan Mutu dalam Perusahaan .....	18
Gambar II.2	Kerangka Konseptual .....	29

## ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *Total Quality Management* terhadap kinerja manajerial Pusat Kesehatan Masyarakat di Kabupaten Boyolali. Berdasarkan hasil penelitian diharapkan dapat mengetahui faktor yang berpengaruh terhadap kinerja manajerial dalam melakukan manajemen pada pusat kesehatan Masyarakat di Kabupaten Boyolali, sehingga dapat menerapkan strategi yang tepat untuk semakin meningkatkan perilaku pasien dalam melakukan menggunakan jasa pelayanan kesehatan Masyarakat di Kabupaten Boyolali.

Penelitian ini menggunakan desain survay yang dilakukan dengan mengambil sampel dari suatu populasi dalam lingkungan yang sebenarnya. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh kepala atau kepala bagian pusat kesehatan Masyarakat di Kabupaten Boyolali yang berjumlah 36 responden. Sampel penelitian ini diambil berdasarkan metode sensus yang menjadikan seluruh populasi menjadi data penelitian, sehingga sampel dalam penelitian ini berjumlah 36 responden. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa pengaruh fokus pada pelanggan terhadap kinerja manajerial diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,679 dengan nilai  $p = 0,012 < 0,05$ ; maka  $H_1$  diterima, yang berarti bahwa fokus pada pelanggan berpengaruh signifikan terhadap kinerja manajerial dari staf manajerial atau kepala pusat kesehatan Masyarakat di Kabupaten Boyolali. Pengaruh perbaikan berkelanjutan terhadap kinerja manajerial diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,127 dengan nilai  $p = 0,041 < 0,05$ ; maka  $H_2$  diterima, yang berarti bahwa perbaikan berkelanjutan berpengaruh signifikan terhadap kinerja manajerial dari staf manajerial atau kepala pusat kesehatan Masyarakat di Kabupaten Boyolali. Pengaruh pemberdayaan karyawan terhadap kinerja manajerial diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,978 dengan  $p = 0,005 < 0,05$ ; maka  $H_3$  diterima, yang berarti bahwa pemberdayaan karyawan berpengaruh signifikan terhadap kinerja manajerial dari staf manajerial atau kepala pusat kesehatan Masyarakat di Kabupaten Boyolali.

Kata kunci: *total quality management*, kinerja manajerial



**EFFECT OF TOTAL QUALITY MANAGEMENT TO PERFORMANCE  
MANAGERIAL PUBLIC HEALTH CENTER  
IN THE DISTRICT BOYOLALI**

By:

**Sri Harjani**

**ABSTRACT**

This study aims to determine the effect of Total Quality Management to managerial performance of Community Health Centers in Boyolali. Based on the results of the study are expected to know the factors that influence managerial performance in managing the community health center in Boyolali, so it can apply the right strategy to further enhance the patient's behavior in making use of public health services in Boyolali.

The design of this study survey done by taking a sample of a population in a real environment. The population in this study are all head or the head of the community health center in Boyolali of the 36 respondents. The research sample is taken based on census methods that make the whole population into research data, so that the sample in this study amounted to 36 respondents. The analytical tool used in this research is multiple linear regression.

Based on the survey results revealed that the effect of customer focus on managerial performance values obtained tcount of 2.679 with  $p = 0.012 < 0.05$ ; then  $H_1$  accepted, meaning that the focus on the customer significant effect on managerial performance of the managerial staff or the head of the community health center in the district of Boyolali. Effect of continuous improvement on managerial performance values obtained tcount of 2.127 with  $p = 0.041 < 0.05$ ; then  $H_2$  is accepted, which means that continuous improvement significant effect on managerial performance of the managerial staff or the head of the community health center in the district of Boyolali. Effect of employee empowerment on managerial performance values obtained tcount of 2.978 to 0.05  $p = 0.005$ ; the  $H_3$  is received, which means that the employee empowerment significant effect on managerial performance of the managerial staff or the head of the community health center in the district of Boyolali.

Keywords: total quality management, managerial performance